

المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية (وثام)  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
رقم (496)



## سياسة وإجراءات متابعة الشكاوى والمقترحات

## التغذية الراجعة للشكاوى والمقترحات

### تمهيد:

التغذية الراجعة للشكاوى والمقترحات المقدمة من المستخدمين وأصحاب المصلحة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والتي ستمكن الجمعية من تقديم خدمات التي تلبي احتياجات مستخدمي الجمعية.

### يجب توفير الممكنات التالية:

1. ضمان وجود إدارة فاعلة تضع خطوات وإجراءات لتلقي الشكاوى والمقترحات ووضع معايير وتصنيف لها وآلية العمل عليها.
2. بعد اتخاذ الإدارة الإجراءات والحلول المناسبة يجب أن تتم التغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستخدمين وتوفير وسيلة تواصل معهم وتمكينهم بمعرفة ما تم التوصل إليه.
3. فتح سجل متكامل عن الشكاوى وبياناتها ورصد جميع حيثيات الإجراءات المتخذة حيالها للاعتراف والتغذية الراجعة لها.
4. التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وشفافية ووضوح كامل وبسرعة كاملة ثم سرعة الاستجابة والرد عليها بأقصى حد خلال (5) أيام عمل من استلام الشكوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستخدمين على علم بذلك.
5. توضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

### نموذج متابعة الشكاوى

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماده في اجتماع مجلس الإدارة (الرابع) المنعقد بتاريخ 16 / 10 / 2024م



وثام، لتمكين الأسرة

